Niveau(x) d'enseignement: 4 Numéro EDUQ : 9370636
Centre d'intérêt: 872

David, Lise.

Administration, commerce et secrétariat : représentation : programme d'études, CZW-012, 5054 / [conception et rédaction, Lise David ; collaboration spéciale, Lucette Lévesque]. -- Ed. provisoire. -- [Québec] : Ministère de l'éducation, Direction générale de la formation professionnelle, 1992.
49 p. ; 28 cm.

"Le programme Représentation, conduisant à une attestation de spécialisation professionnelle, prépare à l'exercice du métier de Représentante et représentant des ventes". La couv. porte en outre: 1; La formation professionnelle au secondaire. Code: 17-0103-01P. Glossaire.

Vedette(s)-secondaire(s): Québec (Province). Ministère de l'éducation. Direction générale de la formation professionnelle

Descripteur(s): Techniques administratives * Programme d'études * Compétence * Formation professionnelle * Objectifs d'enseignement * Objectifs de comportement * Secondaire (Ordre d'enseignement)

Identificateur(s) de sujet: Représentant

Le programme "Représentation" a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige la participation des milieux du travail et de l'éducation. Il est défini par compétences, formulé par objectifs et découpé en modules. Il comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier synthétise, sous la forme d'un tableau, des renseignements essentiels. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième, les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Type de document:

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

REPRÉSENTATION

PROGRAMME D'ÉTUDES

CZW-012
5054

ÉDITION PROVISOIRE

la FORMATION PROFESSIONNELLE au secondaire

Québec

9370636

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

REPRÉSENTATION

PROGRAMME D'ÉTUDES

CZW-012
5054

ÉDITION PROVISOIRE
Mai 1992

ADMINISTRATION, COMMERCE ET SECRÉTARIAT

REPRÉSENTATION

PROGRAMME D'ÉTUDES

CZW - 012
5054

Le programme *Représentation,*
conduisant à une attestation de spécialisation
professionnelle, prépare
à l'exercice du métier de

REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANT DES VENTES.

Direction générale de la formation professionnelle

Remerciements

La réalisation de cet ouvrage a été rendue possible grâce à la collaboration des milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation remercie les personnes suivantes qui ont participé à l'élaboration ou à la validation des objectifs du programme *Représentation*.

Du monde du travail

Jean-Pierre Boyer
Culinar

Christine Chenard
Chemlawn Inc.

Éric Forget
Gillette Canada Inc.

Ariane Goyette
Chemlawn Inc.

Pierre Leblanc
Les Peintures Sico

John Leboeuf
Kraft General Foods

Lucien Lecompte
Pepsi-Cola de Montréal

Alain Levert
Nestlé, Service alimentaire

Roger Mercier
Vente-Conseil Roger Mercier

Nathalie Paulin
Johnson et Johnson Inc.

France Brunet
Johnson et Johnson Inc.

Michel Stébenne
Black and Decker

Du monde de l'éducation

Conrad Duchesne
CS des Découvreurs

Lucette Lévesque
CS des Mille-Îles

Jocelyne Lagacé
CS Laurenval

Équipe de réalisation

Conception et rédaction
Lise David
Agente de développement pédagogique

Collaboration spéciale
Lucette Lévesque
CS des Mille-Îles

Soutien technique
Claudine Dupré
Conseillère technique

Éditique
Nathalie Vendette
Agente de secrétariat

Coordination
Jean Raphaël
Responsable du secteur
Administration, commerce et secrétariat

Révision linguistique
Sous la responsabilité des
Services linguistiques du Ministère

Révision en santé et sécurité du travail
Sous la responsabilité de
Diane Rodier, CSST

TABLE DES MATIÈRES

PAGE

PRÉSENTATION DU PROGRAMME 1
CONDITIONS D'ADMISSION 2
VOCABULAIRE 3

Première partie

1. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES 7
2. BUTS DE LA FORMATION 9
3. COMPÉTENCES VISÉES 11
4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX 13
5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU 15
   - 5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS 15
   - 5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU 16

Deuxième partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION 21
MODULE 2 : COMMUNICATION 25
MODULE 3 : GESTION DU TEMPS 27
MODULE 4 : CALCULS COMMERCIAUX 31
MODULE 5 : LOGICIELS D'APPLICATION EN BUREAUTIQUE 35
MODULE 6 : VENTE ET REPRÉSENTATION 39
MODULE 7 : PROSPECTION 43
MODULE 8 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL 47

Tableaux

TABLEAU I : SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES 7
TABLEAU II : MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN REPRÉSENTATION 12

PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Représentation* s'inscrit dans les orientations retenues par le gouvernement du Québec, en 1986, concernant la formation professionnelle au secondaire. Il a été conçu suivant un nouveau cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment, la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs et découpé en modules. Il est conçu selon une approche globale qui tient compte à la fois de facteurs tels les besoins de formation, la situation de travail, les fins, les buts ainsi que les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage ainsi que pour la préparation du matériel didactique et du matériel d'évaluation.

La durée du programme est de 450 heures; de ce nombre, 255 heures sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches du métier et 195 heures à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 8 modules dont la durée varie de 30 heures à 120 heures (multiples de 15). Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif. Les modules sont organisés en un bloc de 450 heures.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des renseignements essentiels. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième les compétences visées; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.

Dans ce contexte d'approche globale, trois documents accompagnent le programme : le *Guide pédagogique*, le *Guide d'évaluation* et le *Guide d'organisation*.

CONDITIONS D'ADMISSION

Pour entreprendre un programme d'études menant à l'attestation de spécialisation professionnelle (ASP) en *Représentation*, il faut :

- **être titulaire d'un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou d'un certificat d'études professionnelles (CEP);**
- **ou posséder les équivalences d'études ou de formation reconnues par le Ministre.**

VOCABULAIRE

Buts de la formation

Énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

Compétence

Ensemble de comportements socio-affectifs ainsi que d'habiletés cognitives ou d'habiletés psycho-sensori-motrices permettant d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité ou une tâche.

Objectifs généraux

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à développer chez l'élève. Ils servent d'orientation et de regroupement aux objectifs opérationnels.

Objectifs opérationnels

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

Module (Module d'un programme)

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études comprenant un objectif opérationnel de premier niveau et les objectifs opérationnels de second niveau qui l'accompagnent.

Unité (remplace «crédit»)

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à 15 heures de formation.

Première partie

1. SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

Nombre de modules : 8
Durée en heures : 450
Valeur en unités : 30

Représentation
Codes du programme : SIMCA : CZW - 012
SESAME : 5054

SIMCA	SESAME	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
CPK 181	446202	1. Métier et formation	30	2
CPK 182	446214	2. Communication	60	4
CPK 183	446222	3. Gestion du temps	30	2
CPK 184	446233	4. Calculs commerciaux	45	3
CPK 185	446244	5. Logiciels d'application en bureautique	60	4
CPK 186	446258	6. Vente et représentation	120	8
CPK 187	446263	7. Prospection	45	3
CPK 188	446274	8. Intégration au milieu de travail	60	4

TABLEAU I

* Une unité vaut quinze heures.
Ce programme conduit à l'attestation de spécialisation professionnelle en Représentation.

2. BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Représentation* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont :

Rendre la personne efficace dans l'exercice d'une profession

- lui permettre de réaliser correctement et avec une performance acceptable, au niveau du seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes à la représentation;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans l'exercice de son travail en favorisant :
  - l'acquisition des habiletés intellectuelles qui rendent possibles des choix judicieux au moment de l'exécution des tâches;
  - le développement du souci de communiquer efficacement avec ses supérieurs et ses supérieures, ses collègues, ses clients et ses clientes;
  - le développement d'habiletés nécessaires à l'établissement d'une relation de conseil et de service à la clientèle;
  - le développement d'attitudes liées à l'éthique professionnelle et au sens des responsabilités;
  - l'acquisition de l'esprit d'entreprise.

Assurer l'intégration à la vie professionnelle

- lui permettre de connaître le marché du travail en général et le contexte particulier de la représentation.

Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels

- lui permettre de développer l'autonomie, le sens des responsabilités, l'initiative et le goût de la réussite;
- lui permettre de développer une préoccupation pour l'excellence, particulièrement au regard du service à la clientèle;
- lui permettre de comprendre les principes sous-jacents aux techniques utilisées dans la vente et la commercialisation de produits ou de services;
- lui permettre d'acquérir des méthodes de travail et le sens de la discipline.

Assurer la mobilité professionnelle

- lui permettre de développer des attitudes positives à l'égard de l'évolution du marché et de l'organisation du travail;
- lui permettre d'accroître sa capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter;
- lui permettre de se préparer à la recherche dynamique d'un emploi.

3. COMPÉTENCES VISÉES

Les compétences visées, en *Représentation*, sont présentées dans le tableau II qui suit. On y met en évidence les compétences générales, les compétences particulières (ou propres au métier) ainsi que les grandes étapes du processus de travail.

Les compétences générales portent sur des activités communes à plusieurs tâches ou à plusieurs situations. Elles portent, entre autres, sur la compréhension de principes technologiques ou scientifiques liés au métier. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités directement utiles à l'exercice du métier. Quant au processus de travail, il met en évidence les étapes les plus significatives de la réalisation des tâches et des activités du métier.

Le tableau II est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens qui existent entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole (△) montre qu'il existe une relation entre une compétence particulière et une étape du processus de travail. Le symbole (◯) indique qu'il y a un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation d'objectifs visant le développement de compétences particulières (ou propres au métier).

La logique suivie au moment de la construction de la matrice des objets de formation influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression relative à la complexité des apprentissages et au développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans un ordre relativement fixe pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains deviennent ainsi préalables à d'autres ou doivent être vus en parallèle.

TABLEAU II

MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN REPRÉSENTATION

COMPÉTENCES PARTICULIÈRES (Tâches ou activités dans le cadre du métier et de la vie professionnelle)		OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	DURÉE	PROCESSUS (grandes étapes)					COMPÉTENCES GÉNÉRALES (activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)										TOTAUX	
				Rechercher des informations	Organiser des informations	Présenter des informations	Effectuer des opérations administratives	Assurer un suivi	Communiquer dans un contexte de représentation commerciale	Appliquer des techniques de planification et de gestion du temps	Effectuer des calculs commerciaux	Utiliser des logiciels d'application bureautique		Appliquer des règles d'éthique professionnelles	Appliquer des notions de santé et de sécurité au travail					NOMBRE D'OBJECTIFS	DURÉE DE LA FORMATION
NUMÉROS	NUMÉROS								2	3	4	5		■	■						
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T							S	C	C	C								4	
	DURÉE		h						60	30	45	60									195
1	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	S	30	△	△	△	△	△	○	○	○	○		○	○						
6	Vendre des produits et des services dans un contexte de représentation	C	120	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	●		●	○						
7	Prospecter un territoire de vente	C	45	▲	▲	▲	▲	▲	●	●	●	●		●	○						
8	S'intégrer au milieu de travail	S	60	△	△	△	△	△	○	○	○	○		○	○						
NOMBRE D'OBJECTIFS		4																		8	
DURÉE DE LA FORMATION			255																		450

T. Type d'objectif
- Comportement (C)
- Situation (S)

h. Heures

△ Existence d'un lien fonctionnel
▲ Application d'un lien fonctionnel
} Entre les compétences particulières et le processus

○ Existence d'un lien fonctionnel
● Application d'un lien fonctionnel
} Entre les compétences générales et les compétences particulières

■ Objet de formation sans objectif particulier

4. OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Représentation* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés de compétences liés à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

Développer chez l'élève les compétences essentielles pour une intégration harmonieuse au milieu scolaire et au milieu de travail

- Se situer au regard du métier et de la démarche de formation.
- S'intégrer au milieu de travail.

Développer chez l'élève la compétence nécessaire pour organiser son activité commerciale

- Appliquer des techniques de planification et de gestion du temps.

Développer chez l'élève la compétence nécessaire à une communication efficace avec une cliente ou un client

- Communiquer dans un contexte de représentation commerciale.

Développer chez l'élève les compétences nécessaires à l'utilisation de notions et principes essentiels à la pratique du métier

- Effectuer des calculs commerciaux.
- Utiliser des logiciels d'application en bureau-tique.

Développer chez l'élève les compétences nécessaires pour l'exécution des tâches d'une représentante ou d'un représentant

- Prospecter un territoire de vente.
- Vendre des produits et des services dans un contexte de représentation.

5. OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER ET DE SECOND NIVEAU

5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées conformément à leur présentation au chapitre 3; celles-ci sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement d'apprentis-sages, etc.

Les objectifs opérationnels de premier niveau constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en termes de comportement ou de situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes :

- **Un objectif défini en termes de comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit des actions et des résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en termes de situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats varient d'un élève à un autre. L'évaluation porte sur la participation de l'élève aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

Les objectifs opérationnels de second niveau servent de repères quant aux apprentissages préalables à ceux *directement requis* pour l'atteinte d'un objectif de premier niveau. Ils sont groupés en fonction des précisions (voir 5.2 A) ou des phases (voir 5.2 B) de l'objectif opérationnel de premier niveau.

REMARQUES

Les objectifs opérationnels de premier et de second niveau supposent la distinction nette de deux paliers d'apprentissages :

- au premier palier, les apprentissages qui concernent les savoirs préalables;
- au second palier, les apprentissages qui concernent la compétence.

Les objectifs opérationnels de second niveau indiquent les savoirs préalables. Ils servent à préparer les élèves à entreprendre correctement les apprentissages directement nécessaires à l'acquisition d'une compétence. On devrait toujours les adapter aux besoins particuliers des élèves ou des groupes en formation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence :

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à réaliser, ce qui permet le développement d'une compétence de façon progressive par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les six composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux, d'intégration et de synthèse; cela permet de parfaire le développement d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, des activités d'apprentissage pourraient être préparées de la façon suivante :

- des activités particulières pour les objectifs de second niveau;
- des activités particulières pour des précisions ou des phases des objectifs de premier niveau;
- des activités globales pour les objectifs de premier niveau.

5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

A. Lecture d'un objectif défini en termes de comportement

Un objectif défini en termes de comportement comprend six composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de l'objectif :

- **Le comportement attendu** présente une compétence, comme le comportement global attendu à la fin des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier s'il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir globalement si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les trois dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif :

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent des exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant*. Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

B. Lecture d'un objectif défini en termes de situation

Un objectif défini en termes de situation comprend six composantes :

- **L'intention poursuivie** présente une compétence, comme une intention à poursuivre tout au long des apprentissages dans le cadre d'un module.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage telles :
  - une phase d'information;
  - une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement;
  - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent des balises à respecter et des moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à avoir les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.
- **Le champ d'application de la compétence** précise les limites de l'objectif, *le cas échéant.* Il indique si l'objectif s'applique à une ou à plusieurs tâches, à une ou à plusieurs professions, à un ou à plusieurs domaines, etc.

Deuxième partie

MODULE 1 : MÉTIER ET FORMATION

Codes : SIMCA : **CPK 181** **Durée : 30 h**
SESAME : **446202**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour
se situer au regard du métier et de la démarche de formation
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître la réalité du métier et les possibilités d'entrepreneuriat qu'il offre.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Information sur le métier**

- S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la représentation : milieux de travail, types d'entreprises ou de produits, perspectives d'emploi, rémunération, possibilités d'avancement et de mutation, sélection des candidats et des candidates, etc.
- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi : tâches, conditions de travail, règles d'éthique personnelle et professionnelle, critères d'évaluation, droits et responsabilités des travailleurs et des travailleuses, etc.
- S'informer sur la possibilité de créer son entreprise ou de travailler à son compte.
- Présenter les données recueillies ainsi que sa perception du métier : avantages, inconvénients, exigences.

PHASE 2 : **Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche**

- S'informer des habiletés, aptitudes, attitudes et connaissances nécessaires pour pratiquer le métier.
- S'informer sur le projet de formation : programme d'études, démarche de formation, modes d'évaluation, sanction des études.
- Établir des liens de pertinence entre le programme de formation et la situation de travail du représentant et de la représentante.
- Faire part de ses premières réactions au métier et à la formation.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)

PHASE 3 : Évaluation et confirmation de son orientation

- Produire un rapport dans lequel on doit :
  - préciser ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts pour le métier;
  - évaluer son orientation professionnelle en comparant les aspects et les exigences du métier avec ses goûts, ses aptitudes et ses intérêts.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les élèves et favoriser l'expression de tous.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux élèves d'avoir une vue juste du métier.
- Fournir aux élèves les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser une visite d'entreprise.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente : information sur le métier, programme de formation, guides, etc.
- Organiser une rencontre avec des spécialistes du métier.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :
- Recueille des données sur la majorité des sujets à traiter.
- Présente sa perception du métier en faisant le lien avec les données recueillies.

PHASE 2 :
- Rassemble des données sur les sujets à traiter.
- Fait un examen sérieux des documents présentés.
- Écoute attentivement les explications.
- Présente sa perception du programme de formation.
- Exprime clairement ses réactions.

PHASE 3 :
- Produit un rapport contenant :
  - une présentation sommaire de ses goûts, de ses intérêts et de ses aptitudes;
  - des explications sur son orientation au regard des caractéristiques du métier.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TEL QUE :

Avant d'entreprendre les activités de chacune des phases :

1. Être réceptif ou réceptive à l'information relative au métier et à la formation.
2. Avoir le souci de partager sa perception du métier avec les autres personnes du groupe.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 : Information sur le métier :

3. Repérer l'information.
4. Déterminer une façon de noter et de présenter des données.
5. Donner le sens de «formation requise au seuil d'entrée sur le marché du travail».
6. Expliquer les principales règles permettant de discuter correctement en groupe.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche :

7. Faire la distinction entre les termes habileté, aptitude, attitude et connaissance.
8. Décrire la nature, la fonction et le contenu d'un programme d'études.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 3 : Évaluation et confirmation de son orientation :

9. Distinguer les goûts des aptitudes et de l'intérêt.
10. Décrire les principaux éléments d'un rapport confirmant un choix d'orientation professionnelle.

MODULE 2 : COMMUNICATION

Codes : **SIMCA :** **CPK 182** **Durée : 60 h**
SESAME : **446214**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour
communiquer dans un contexte de représentation commerciale
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Connaître les principes de la communication verbale et non verbale.
- Comprendre l'importance de la communication pour la représentation commerciale.
- Acquérir des habiletés de communication avec la clientèle.
- Avoir conscience de ses forces et de ses limites quant à sa capacité à communiquer.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Information sur les principes généraux de la communication**

- Prendre connaissance des éléments du processus de communication ainsi que des facteurs qui influencent ce processus.
- Connaître des éléments permettant une communication efficace.
- Examiner sa capacité de communication en reconnaissant ses points forts et ses points faibles, à partir de situations vécues dans sa vie personnelle ou professionnelle.
- Reconnaître des obstacles à la communication et à la transmission de l'information.
- Relever les caractéristiques et les limites de la communication non verbale.

PHASE 2 : **Application de techniques de communication particulières à la représentation commerciale**

- Appliquer des techniques d'approche psychologique du client ou de la cliente.
- Établir un premier contact avec une personne et instaurer un climat de confiance.
- Reconnaître les intentions de clients ou de clientes en interprétant leurs messages verbaux et non verbaux.
- Élaborer et appliquer une méthode de négociation.
- Faire une présentation devant un auditoire.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)

- Faire le bilan d'une situation et participer à la résolution de problèmes au cours d'une réunion de travail simulée.
- Rédiger et envoyer de la correspondance à des clients ou à des clientes.

PHASE 3 : **Évaluation de sa capacité de communication**

- Reconnaître des habiletés acquises au cours de ce module.
- Définir des moyens à prendre pour s'améliorer en matière de communication.

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir les sources d'information nécessaires.
- Créer un climat d'épanouissement personnel.
- Stimuler l'expression individuelle et l'imagination créatrice.
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés à communiquer.
- Élaborer des mises en situation représentatives du milieu de travail.
- Faciliter les échanges d'idées ou d'opinions par l'utilisation des techniques d'animation.
- Utiliser des moyens tels que la vidéo et le magnétophone pour permettre à l'élève d'observer et d'analyser des comportements.
- Guider la démarche d'évaluation des élèves en leur fournissant un outil, tel un questionnaire, facilitant l'analyse de leur expérience et la détermination de leurs objectifs.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :
- Consulte les sources d'information mises à sa disposition.
- Recueille des données.
- S'efforce de déterminer ses points forts et ses points faibles en matière de communication.
- S'applique à trouver des avantages à posséder des habiletés en communication.

PHASE 2 :
- Manifeste le souci d'apprendre en participant aux activités.
- Prépare ses interventions.
- S'efforce d'adopter un langage et un comportement appropriés au contexte de la représentation commerciale.
- Se préoccupe de la qualité de son travail en utilisant, selon ses besoins, des documents de référence, tels que : guides de rédaction, dictionnaires, grammaires, etc.

PHASE 3 :
- Présente le résultat de sa démarche d'évaluation relativement :
  - à l'analyse de sa capacité à communiquer;
  - aux habiletés nouvellement acquises;
  - aux moyens à prendre pour s'améliorer.

MODULE 3 : GESTION DU TEMPS

Codes : **SIMCA :** **CPK 183** **Durée : 30 h**
SESAME : **446222**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
appliquer des techniques de planification et de gestion du temps
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas, de mises en situation ou de simulations comportant des difficultés relatives à la planification et à la gestion du temps.
- À partir du matériel approprié tel que : agenda, cartes routières, cartes géographiques, annuaires, etc.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Maîtrise des techniques de planification et de gestion du temps.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Analyser les obstacles à l'organisation efficace du temps.	– Reconnaissance des principaux obstacles et de leur effet sur la gestion du temps. – Détermination des moyens pertinents pour surmonter les obstacles.
B. Fixer des objectifs.	– Précision de la formulation des objectifs. – Réalisme des objectifs. – Sélection des activités pertinentes pour atteindre les objectifs fixés.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

C. Établir des priorités.	– Évaluation réaliste de la durée des activités. – Classification des activités en fonction des échéances. – Classification des activités en fonction de leur niveau de rendement. – Détermination exacte des activités à déléguer. – Attribution des activités aux personnes compétentes.
D. Tenir un agenda.	– Inscription des activités en respectant les priorités. – Inscription correcte des échéances. – Réservation de périodes libres pour les imprévus. – Utilisation judicieuse des rubriques de l'agenda. – Report des activités non réalisées, dans les plus brefs délais. – Inscription correcte des rendez-vous dans l'agenda.
E. Organiser des déplacements.	– Détermination exacte des lieux à visiter. – Utilisation des moyens appropriés pour la confirmation des rendez-vous. – Choix des itinéraires appropriés. – Évaluation réaliste de la durée des déplacements. – Préparation appropriée du matériel nécessaire.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à analyser les obstacles à l'organisation efficace du temps (A) :

1. Définir la gestion du temps.
2. Prendre conscience de l'importance de l'organisation du temps.

Avant d'apprendre à établir des priorités (C) :

3. Reconnaître les divers outils de gestion du temps.

Avant d'apprendre à organiser des déplacements (E) :

4. Interpréter les formulaires liés à l'emploi du véhicule.

MODULE 4 : CALCULS COMMERCIAUX

Codes : SIMCA : CPK 184 **Durée : 45 h**
SESAME : 446 233

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
effectuer des calculs commerciaux
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir de mises en situation et de problèmes écrits relatifs au métier.
- À l'aide d'une calculatrice.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Exactitude des calculs.
- Application correcte des formules.
- Utilisation appropriée de la calculatrice.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Calculer des escomptes.	– Application correcte des méthodes de calcul de l'escompte : • unique; • successif; • de caisse.
B. Calculer une marge de profit.	– Détermination juste d'une marge de profit sur : • un prix de vente; • un prix coûtant.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

C. Calculer un prix de vente.	– Détermination du prix de vente approprié à partir : • du prix coûtant et du pourcentage de bénéfice par rapport au prix coûtant; • du prix coûtant et du pourcentage de bénéfice par rapport au prix de vente.
D. Calculer le prix coûtant d'un produit pour la vente au détail ou la distributrion.	– Détermination juste du prix coûtant en tenant compte du bénéfice et du prix de vente.
E. Calculer le coût total d'une commande.	– Rédaction correcte du bon de commande. – Justesse des calculs relatifs aux : • quantités; • prix coûtants; • escomptes; • conditions de vente; • taxes; • prix nets; • montants nets.
F. Calculer le seuil de rentabilité.	– Détermination juste du seuil de rentabilité à partir : • des frais fixes; • des frais variables; • du montant des ventes.
G. Établir des prévisions de ventes.	– Analyse judicieuse de l'historique des ventes basée sur : • la tendance du marché; • la saison; • la période de l'année; • la concurrence, etc. – Détermination juste de la variation des ventes en unités et en pourcentages.
H. Établir les prévisions budgétaires des activités d'un représentant ou d'une représentante.	– Préparation appropriée d'un budget.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à calculer des escomptes (A) :

1. Calculer le pourcentage d'un nombre.
2. Distinguer les différents types d'escomptes offerts par les manufacturiers ou les manufacturières et les fournisseurs ou les fournisseuses.
3. Définir les termes relatifs à la fixation d'un prix.

Avant d'apprendre à calculer le coût total d'une commande (E) :

4. Expliquer les différentes parties du bon de commande.
5. Expliquer les notions de vente à tempérament.

Avant d'apprendre à calculer le seuil de rentabilité (F) :

6. Distinguer les éléments de la gestion financière.

Avant d'apprendre à établir des prévisions de vente (G) :

7. Interpréter les données sur les feuilles d'inventaire.

Avant d'apprendre à établir les prévisions budgétaires des activités d'un représentant ou d'une représentante (H) :

8. Définir les types de budgets.

MODULE 5 : LOGICIELS DE BUREAUTIQUE

Codes : **SIMCA :** **CPK 185** **Durée : 60 h**
SESAME : **446244**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
utiliser des logiciels d'application en bureautique
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'un ordinateur et des logiciels commerciaux suivants :
  - base de données;
  - tableur électronique;
  - traitement de textes.
- À partir de consignes et de documents fournis par l'enseignant ou l'enseignante.
- À partir de fichiers déjà structurés.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des consignes.
- Respect des règles d'utilisation des appareils.
- Utilisation des commandes appropriées.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Accéder à un logiciel.

CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Respect de la méthode de chargement du logiciel.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

B. Utiliser un logiciel de base de données en vue : • d'examiner un fichier; • de remplir des fiches; • de modifier des fiches; • d'ajouter ou de supprimer des fiches; • de sélectionner des champs; • de sauvegarder un fichier; • d'imprimer des fiches ou un fichier.	– Justesse des données inscrites. – Justesse des modifications. – Sélection appropriée des champs. – Ajout ou suppression appropriés des fiches. – Impression correcte des fiches ou d'un fichier.
C. Utiliser un tableur électronique en vue : • de saisir des données; • de modifier des données; • d'effectuer des calculs; • de sauvegarder un fichier; • d'imprimer un fichier ou une partie de fichier.	– Justesse de la saisie. – Justesse des modifications. – Application correcte des fonctions arithmétiques de base. – Sauvegarde du fichier. – Impression correcte du fichier ou d'une partie du fichier.
D. Utiliser un logiciel de traitement de textes en vue : • de créer un fichier; • de saisir et de corriger un texte simple; • de sauvegarder un fichier; • d'imprimer un fichier.	– Création du fichier. – Justesse de la saisie et de la modification. – Sauvegarde du fichier. – Impression correcte du fichier.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à accéder à un logiciel (A) :

1. Décrire sommairement le fonctionnement des composantes d'un ordinateur.
2. Décrire les caractéristiques techniques des périphériques de l'ordinateur.
3. Utiliser les commandes de base du système d'exploitation.

Avant d'apprendre à utiliser un logiciel de base de données (B) :

4. Décrire les diverses applications d'une base de données.
5. Décrire les termes relatifs à l'utilisation d'une base de données.

Avant d'apprendre à utiliser un tableur électronique (C) :

6. Décrire les diverses utilisations d'un tableur électronique.
7. Définir les termes relatifs à l'utilisation d'un tableur électronique.

Avant d'apprendre à utiliser un logiciel de traitement de textes (D) :

8. Décrire les diverses applications d'un logiciel de traitement de textes.
9. Décrire les fonctions des principales touches du clavier.

MODULE 6 : VENTE ET REPRÉSENTATION

Codes : SIMCA : **CPK 186** SESAME : **446258** **Durée : 120 h**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
vendre des produits et des services dans un contexte de représentation
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas, de simulations ou de mises en situation.
- À l'aide d'un dossier «produit» et d'un dossier «client» ou «cliente».
- À partir de matériel audiovisuel.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des règles d'éthique professionnelle.
- Utilisation du langage approprié.
- Application appropriée des techniques de communication verbale et non verbale.
- Qualité de l'écoute.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Préparer ses visites.	– Élaboration appropriée de son itinéraire. – Analyse appropriée du dossier du client ou de la cliente. – Préparation appropriée : • du dossier sur le produit; • du matériel nécessaire; • de l'argumentation de vente.
B. Prendre contact avec un client ou une cliente.	– Prise de rendez-vous au moment approprié. – Respect des règles de courtoisie. – Pertinence du discours choisi pour attirer l'attention.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

C. Déterminer les besoins d'un client ou d'une cliente.	– Perception juste des besoins du client ou de la cliente. – Reformulation précise des besoins.
D. Faire une démonstration.	– Choix des arguments de vente pertinents en tenant compte des besoins du client ou de la cliente, des caractéristiques et des avantages du produit ainsi que des bénéfices qu'il procure. – Choix de la preuve ou des témoignages appropriés.
E. Recevoir et traiter les objections.	– Reformulation appropriée de l'objection. – Choix de l'argumentation de vente appropriée. – Pertinence des réponses aux objections.
F. Négocier des conditions.	– Choix judicieux des conditions de vente à proposer. – Acceptation des conditions de vente appropriées.
G. Conclure la vente.	– Interprétation juste des signaux d'achat, verbaux et non verbaux. – Utilisation appropriée des techniques de conclusion. – Prise correcte de la commande ou obtention de la signature du contrat. – Justesse des calculs. – Choix du moment approprié pour la prise de congé.
H. Consolider la vente.	– Respect des conditions négociées. – Transmission correcte de la commande. – Vérification de la satisfaction du client ou de la cliente. – Rédaction appropriée du rapport de vente. – Analyse judicieuse des résultats de ventes. – Utilisation correcte des logiciels d'application en bureautique.
I. Assurer le service après-vente.	– Réponses appropriées aux réclamations du client ou de la cliente. – Application d'un mécanisme pour assurer la qualité totale.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à préparer ses visites (A) :

1. Définir la vente et ses objectifs.
2. Saisir l'importance du rôle du représentant ou de la représentante dans l'entreprise.
3. Définir les qualités que doit posséder un représentant ou une représentante.
4. Reconnaître des catégories de clients et de clientes et certaines des caractéristiques qui influencent leur décision d'achat.
5. Distinguer les principales catégories de biens et de services mis en marché.
6. Repérer les sources d'information relatives au produit.
7. Décrire les étapes d'une vente.

Avant d'apprendre à prendre contact avec un client ou une cliente (B) :

8. Reconnaître les traits psychologiques de clients et de clientes et indiquer les attitudes qu'il convient d'adopter.

Avant d'apprendre à déterminer les besoins d'un client ou d'une cliente (C) :

9. Décrire les éléments de la formule AIDA.

Avant d'apprendre à recevoir et à traiter les objections (E) :

10. Décrire les principales objections d'un client ou d'une cliente.

Avant d'apprendre à conclure une vente (G) :

11. Décrire le cadre juridique des échanges.

MODULE 7 : PROSPECTION

Codes : SIMCA : **CPK 187**
SESAME : **446263**

Durée : 45 h

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit
prospecter un territoire de vente
selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À partir d'études de cas, de mises en situation ou de simulations.
- À partir de cartes géographiques, d'un agenda, de listes de données, de fiches de clients et de clientes, de dossiers de produits, d'un ordinateur et d'une banque de données informatisée.

CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect de l'éthique professionnelle.
- Application correcte des principes de communication.
- Maîtrise de l'utilisation du logiciel.
- Respect de la Loi de la protection du consommateur et de la Charte des droits et libertés de la personne.

PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
A. Délimiter le territoire de vente.	– Réalisme concernant la grandeur du territoire choisi. – Subdivision appropriée du territoire.
B. Déterminer la clientèle cible.	– Analyse pertinente des caractéristiques des clientes et clients potentiels. – Choix judicieux de clientes et clients pouvant acheter le produit.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

C. Constituer un fichier de clientes et clients potentiels.	– Inscription de l'information pertinente. – Classification appropriée des fiches par : • territoire; • ordre alphabétique, numérique ou chronologique.
D. Déterminer la démarche à faire auprès des clientes et clients potentiels.	– Choix judicieux du type de prospection. – Choix des moyens appropriés pour entrer en contact avec une cliente ou un client potentiel.
E. Prendre des rendez-vous avec des clientes et clients potentiels.	– Préparation appropriée des appels et des lettres. – Établissement des contacts au moment propice. – Respect du protocole téléphonique. – Inscription correcte des rendez-vous dans l'agenda. – Relevé correct de renseignements supplémentaires sur la fiche de clientes et clients potentiels.
F. Visiter les clientes et clients potentiels.	– Création d'un climat propice à la vente. – Perception juste des besoins des clientes et clients potentiels. – Présentation claire de l'argumentation de vente. – Réponses appropriées aux objections. – Utilisation du matériel de présentation pertinent. – Application correcte des techniques de prise de congé.
G. Mettre à jour les fichiers des clientes et clients potentiels.	– Inscription correcte de l'information recueillie au moment de la démarche de prospection. – Suppression, partielle ou complète, des fiches des clientes et clients potentiels non intéresés. – Reclassification des fiches.
H. Faire la relance des clientes et clients potentiels.	– Planification correcte d'une méthode de relance quant : • au moment choisi; • aux moyens à utiliser. – Application correcte de la méthode privilégiée.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE COMPORTEMENT (suite)

I. Rédiger un rapport des activités de prospection.	– Rédaction d'un rapport complet contenant l'information relative : • aux démarches de prospection effectuées; • aux résultats obtenus; • aux moyens de relance à privilégier. – Respect de l'orthographe et de la grammaire. – Écriture lisible.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'apprendre à délimiter le territoire de vente (A) :

1. Définir la prospection et ses buts.
2. Interpréter des cartes géographiques.

Avant d'apprendre à déterminer la clientèle cible (B) :

3. Décrire les divers types de marchés.
4. Percevoir l'évolution et les tendances du marché.
5. Relever les sources d'information relatives au marché.

Avant d'apprendre à visiter les clientes et clients potentiels (F) :

6. Préciser l'importance de la préparation de la visite de prospection.

MODULE 8 : INTÉGRATION AU MILIEU DE TRAVAIL

Codes : **SIMCA :** **CPK 188** **Durée : 60 h**
SESAME : **446274**

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION

INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence pour

s'intégrer au milieu de travail

en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

Précisions

- Prendre contact avec des employeurs et des employeuses.
- Connaître le milieu de travail.
- Avoir conscience des changements de perception qu'entraîne un séjour en milieu de travail, à différents points de vue : contexte de travail, pratiques professionnelles, aptitudes, goûts et intérêt, formation reçue.

PLAN DE MISE EN SITUATION

PHASE 1 : **Préparation du séjour en milieu de travail**

- Prendre connaissance de l'information et des modalités relatives au stage.
- Se fixer des critères de sélection des entreprises.
- Répertorier des entreprises pouvant recevoir des stagiaires.
- Effectuer des démarches pour obtenir une place de stagiaire.

PHASE 2 : **Observation et réalisation d'activités en milieu de travail**

- Observer le contexte de travail : milieu socio-économique (secteurs), structure de l'entreprise, produits commercialisés, conditions et relations de travail, etc.
- Effectuer diverses tâches professionnelles ou participer à leur réalisation.
- Produire un bref rapport faisant état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées dans l'entreprise.

PHASE 3 : **Comparaison des perceptions de départ avec les réalités du milieu**

- Relever les aspects du métier qui correspondent à la formation reçue ainsi que ceux qui en diffèrent.
- Comparer la perception du métier que l'on avait avant le stage avec celle que l'on a après celui-ci.
- Évaluer l'influence de l'expérience sur le choix d'un futur emploi.

(à suivre)

OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU
DE SITUATION (suite)

CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Fournir aux élèves les moyens propres à favoriser le choix judicieux d'un lieu de stage.
- Maintenir une collaboration étroite entre l'école et l'entreprise.
- Rendre possibles l'observation et l'exécution des tâches professionnelles.
- S'assurer de la supervision des stagiaires par une personne responsable de l'entreprise.
- Assurer l'encadrement périodique de l'élève.
- Intervenir en cas de difficultés ou de problèmes.
- Favoriser les échanges d'opinions entre les élèves ainsi que l'expression de tous et de toutes, particulièrement au moment du choix d'un lieu de stage et à l'occasion de la confrontation des perceptions de départ avec les réalités vécues en milieu de travail.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :
- Énumère, en ordre de priorité, trois lieux possibles de stage, répondant à ses critères de sélection prédéterminés.
- Rencontre un représentant ou une représentante de l'entreprise en vue de se faire accepter comme stagiaire.

PHASE 2 :
- Respecte les directives de l'entreprise concernant les activités qu'on lui permet à titre de stagiaire, l'horaire de travail et les règles d'éthique professionnelle.
- Produit un rapport faisant état de ses observations sur le contexte de travail et sur les tâches exercées au cours du stage.

PHASE 3 :
- Désigne au moins un aspect à améliorer dans la formation au regard de l'exercice du métier.
- Donne son opinion quant à la qualité du travail effectué dans l'entreprise.
- Fait la différence entre sa perception du métier avant et après le stage.
- Explique en quoi l'expérience influencera le choix de son futur emploi.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE SECOND NIVEAU

L'ÉLÈVE DOIT MAÎTRISER LES SAVOIRS, SAVOIR-FAIRE, SAVOIR-PERCEVOIR OU SAVOIR-ÊTRE JUGÉS PRÉALABLES AUX APPRENTISSAGES DIRECTEMENT REQUIS POUR L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF DE PREMIER NIVEAU, TELS QUE :

Avant d'entreprendre des activités de la phase 1 : Préparation du séjour en milieu de travail :

1. Décrire les étapes de planification pour la recherche d'un lieu de stage.
2. Énumérer les attitudes nécessaires à la recherche dynamique d'un lieu de stage.
3. Préparer un curriculum vitae et une lettre de présentation.

Avant d'entreprendre des activités de la phase 2 : Observation et réalisation d'activités en milieu de travail :

4. Décrire les éléments à consigner en cours de stage.
5. Décrire le comportement à adopter dans un milieu de travail.

Gouvernement du Québec
Ministère
de l'Éducation

17-0103-01P